

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Øjenafdeling J**

**Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	276
Afdelingens svarprocent:	69%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.



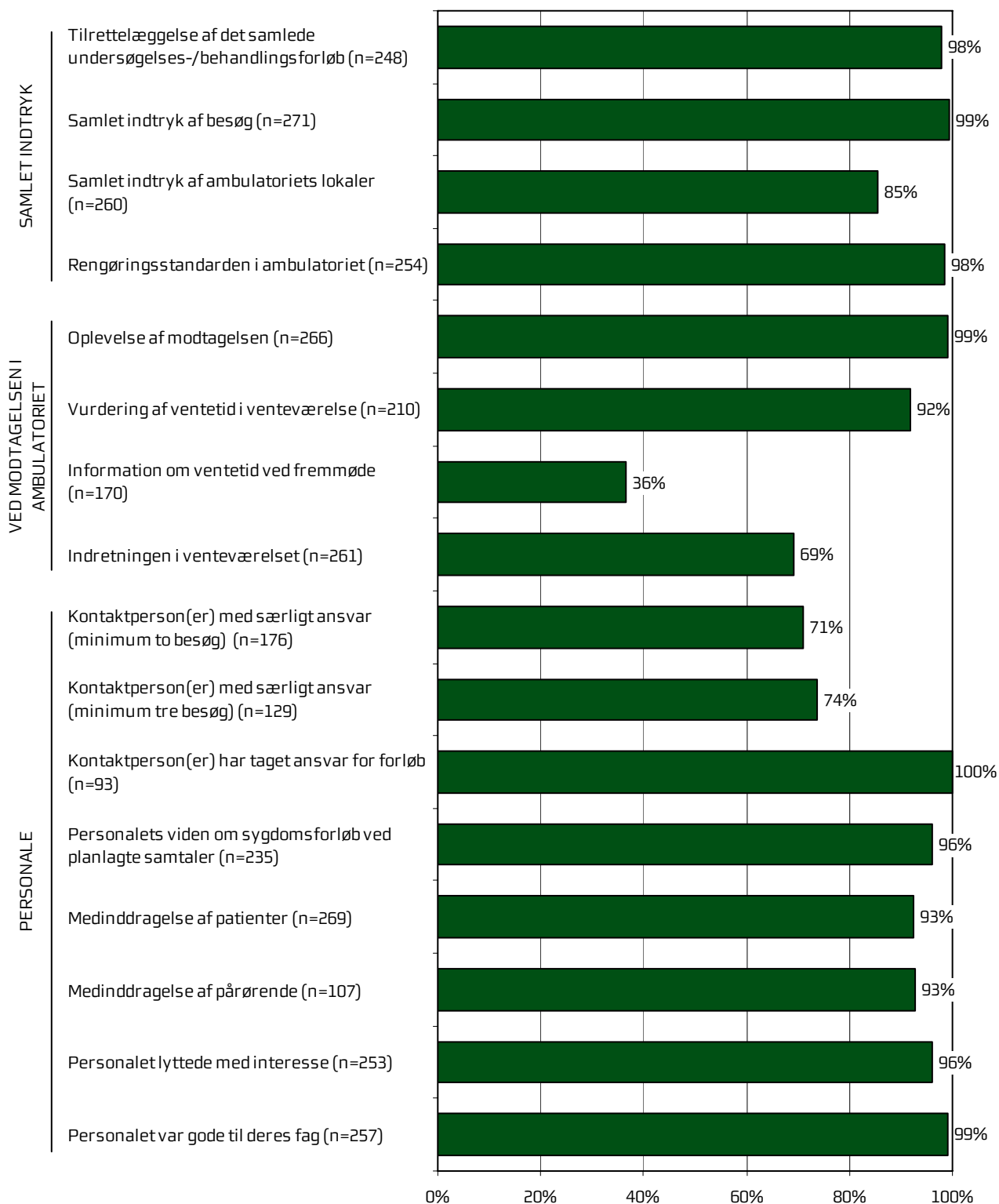


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

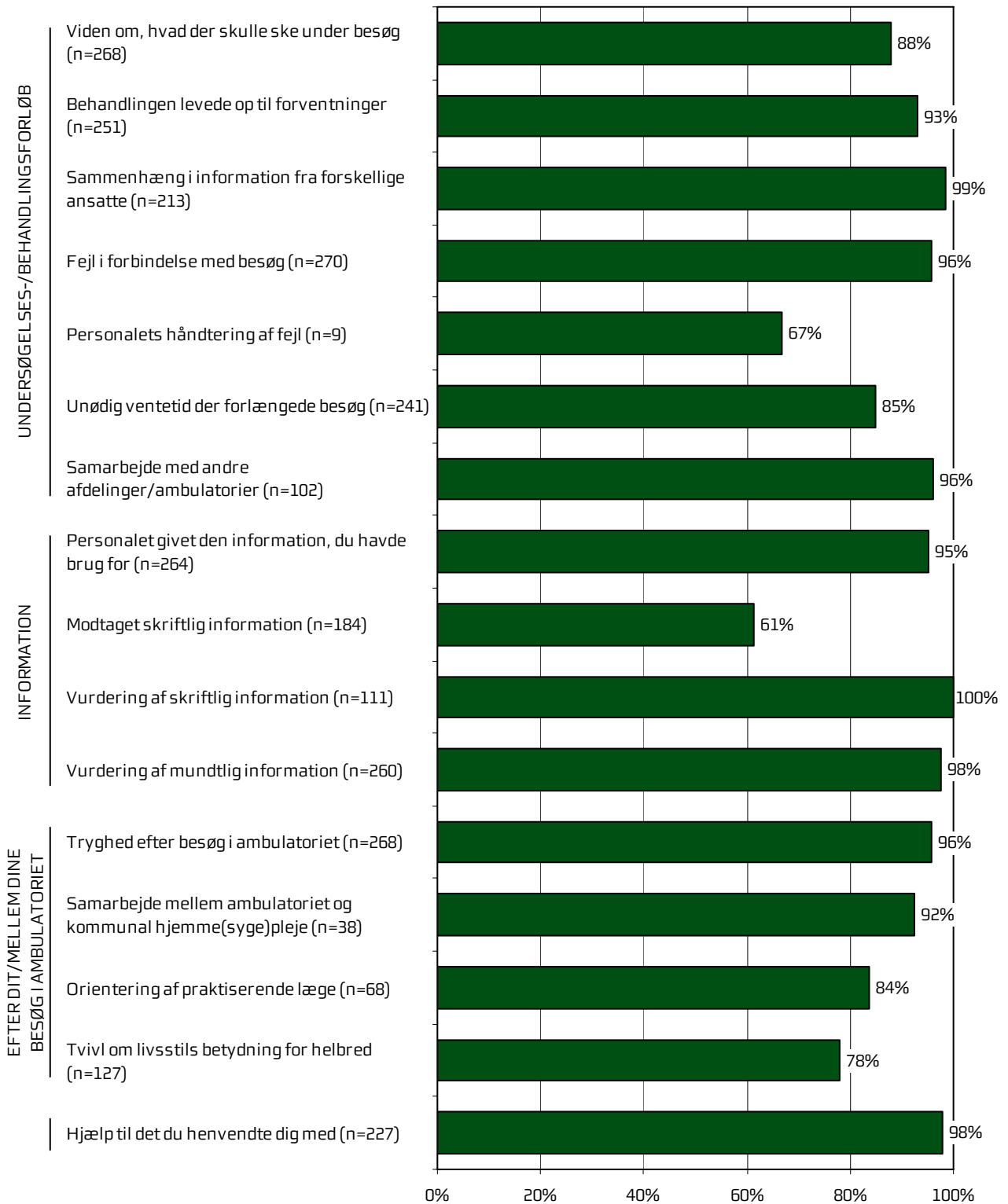
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Øjenafdeling J

2009-tallet er for: Øjenafdeling J

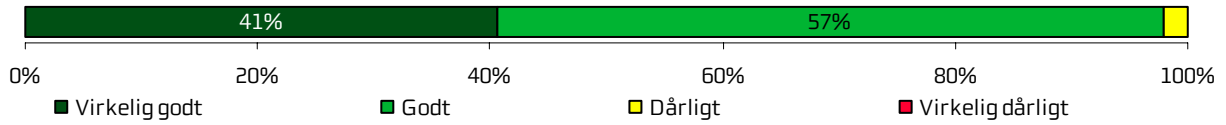
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

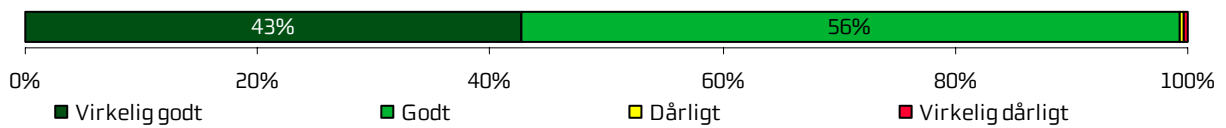
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

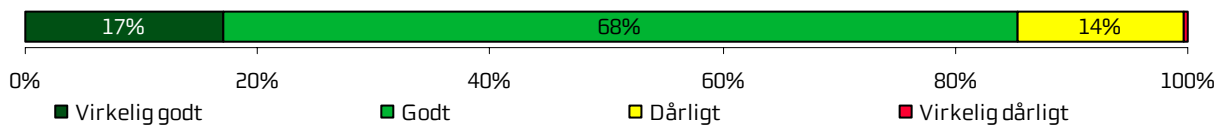
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=248)



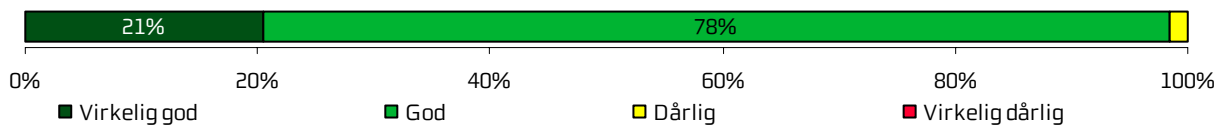
Samlet indtryk af besøg (n=271)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=260)



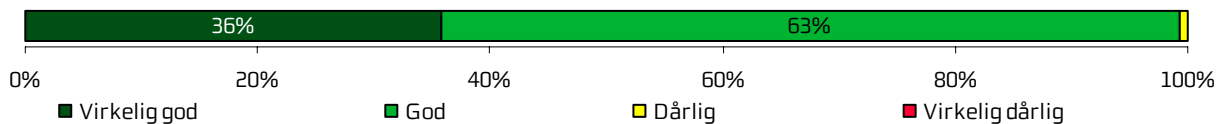
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=254)



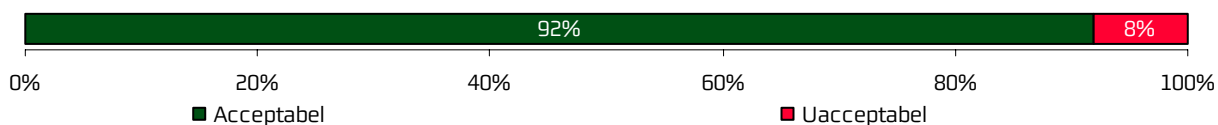
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	96 % *	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 % *	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	85 %	-	-	98 % *	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

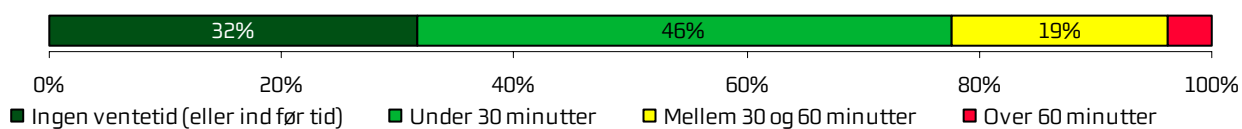
Oplevelse af modtagelsen (n=266)



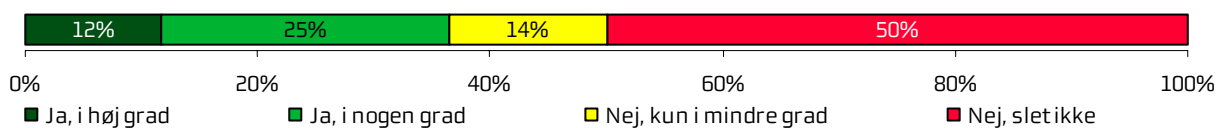
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=210)



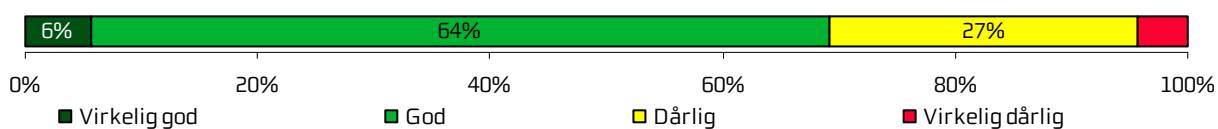
Længde af ventetid i venteværelse (n=262)



Information om ventetid ved fremmøde (n=170)



Indretningen i venteværelset (n=261)

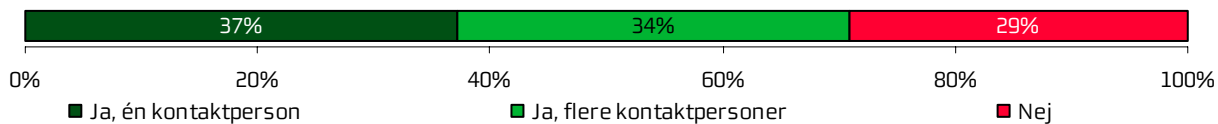




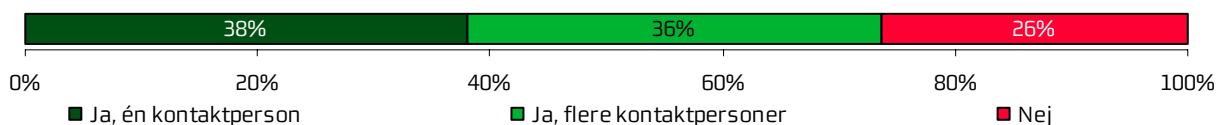
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	97 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	92 %	-	97 % *	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	36 %	40 %	35 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	69 %	68 %	56 % *	93 % *	68 %	82 %

## Personale

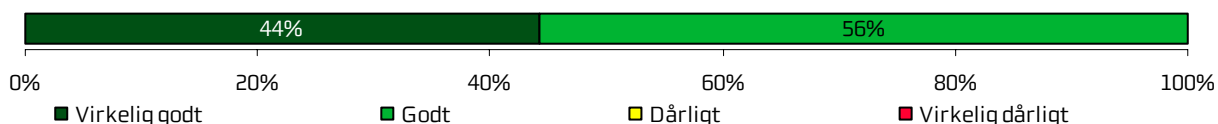
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=176)



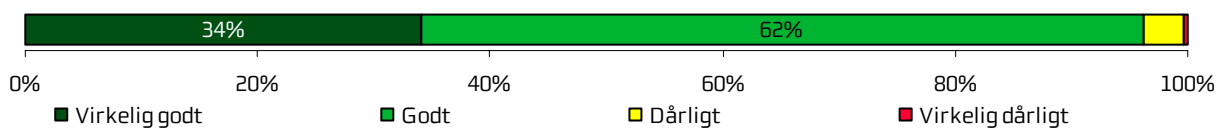
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=129)



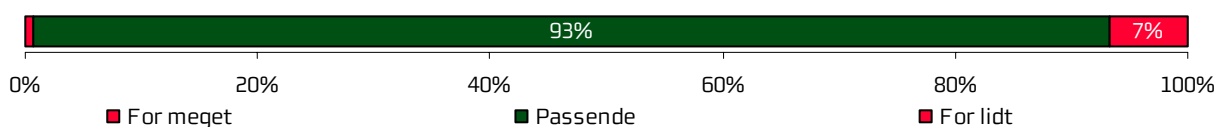
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=93)



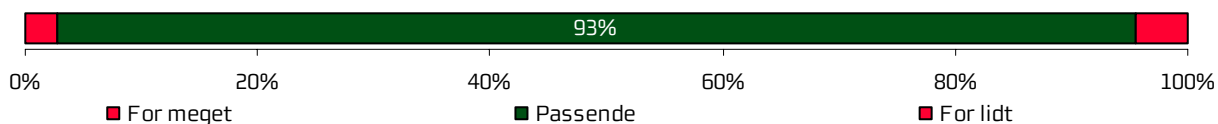
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=235)



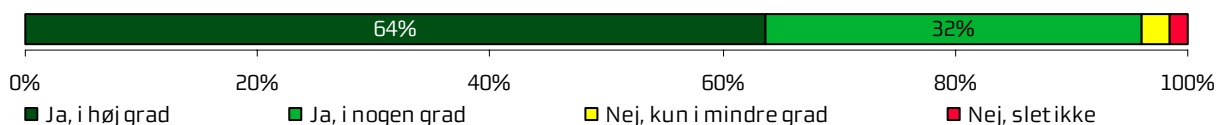
Medinddragelse af patienter (n=269)



Medinddragelse af pårørende (n=107)



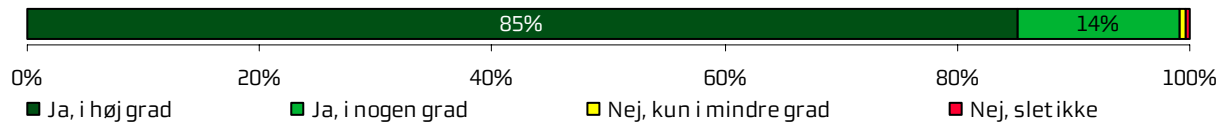
Personalet lyttede med interesse (n=253)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	71 %	74 %	77 %	89 % *	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	74 %	74 %	-	93 % *	68 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	93 % *	97 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	94 %	96 %	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	90 %	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	96 %	99 %	93 %	96 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=257)

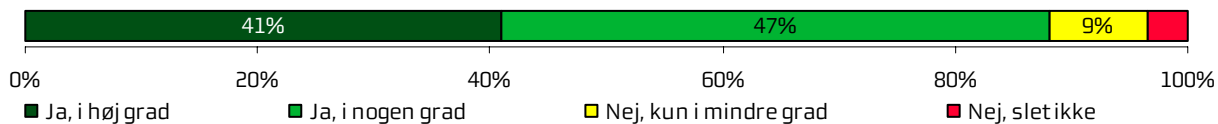


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	100 %	99 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

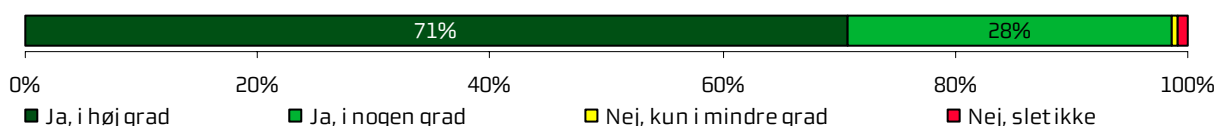
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=268)



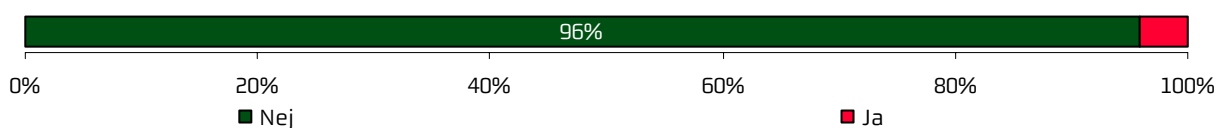
Behandlingen levede op til forventninger (n=251)



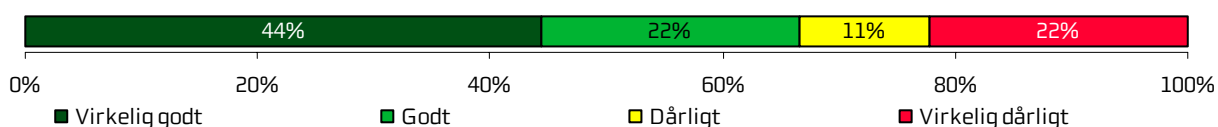
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=213)



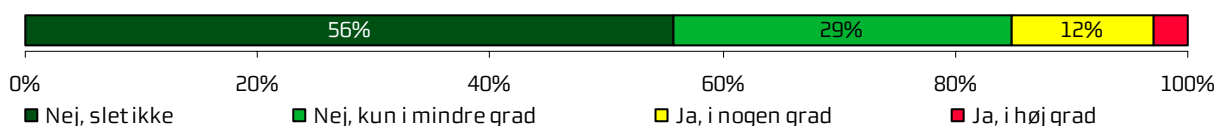
Fejl i forbindelse med besøg (n=270)



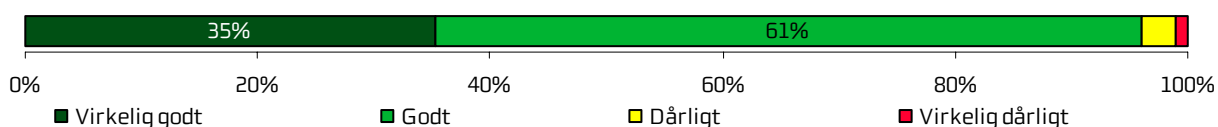
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=241)



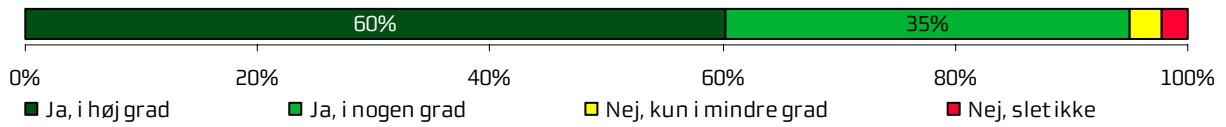
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=102)



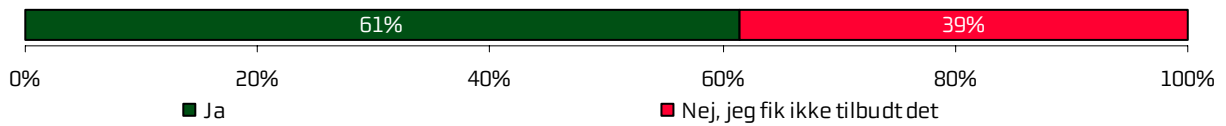
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	90 %	86 %	95 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	95 %	93 %	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	99 %	94 % *	93 % *	97 %	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	-	97 %	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	44 %	-	90 %	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	84 %	82 %	97 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	98 %	97 %	85 % *	92 % *

## Information

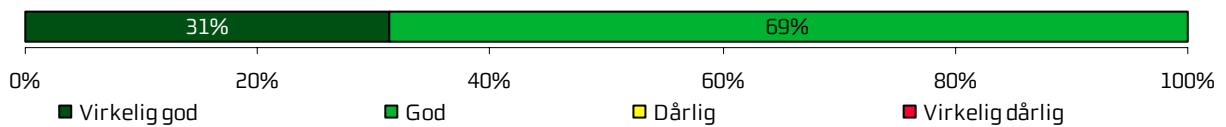
Personalet givet den information, du havde brug for (n=264)



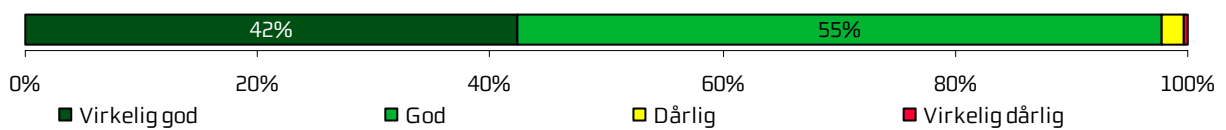
Modtaget skriftlig information (n=184)



Vurdering af skriftlig information (n=111)



Vurdering af mundtlig information (n=260)

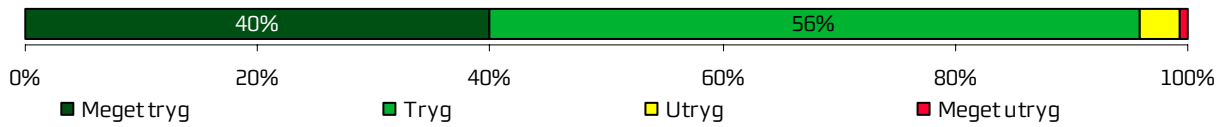




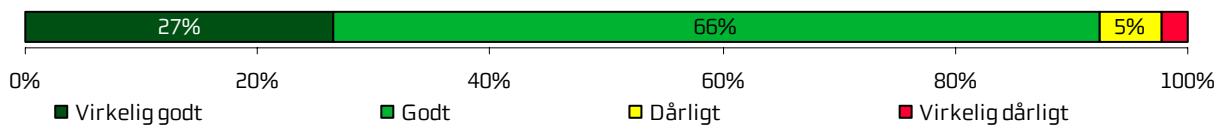
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	96 %	87 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	67 %	-	80 % *	60 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	97 % *	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	99 %	92 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

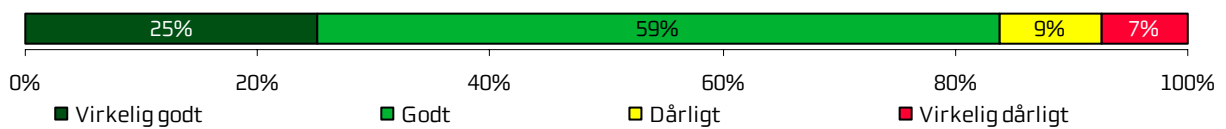
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=268)



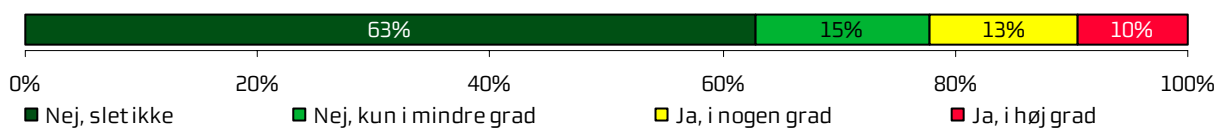
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=68)



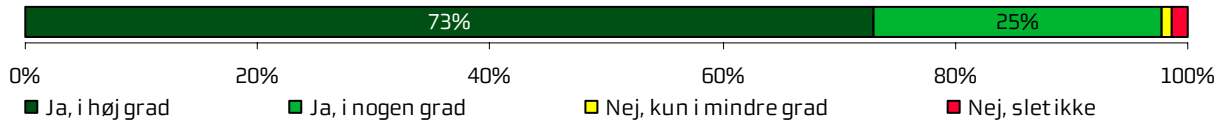
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	93 % *	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	97 %	100 %	97 %	85 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	73 %	75 % *	94 % *	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	76 %	81 %	81 %	68 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=227)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	98 %	89 % *	95 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	



11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

<b>32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 69 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	69%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	48%	47%
Kvinde	52%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	9%	12%
20-39 år	7%	13%
40-59 år	17%	20%
60-79 år	44%	37%
80- år	23%	19%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>2</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		276		100%
<b>Køn</b>				
Mand		133		48%
Kvinde		143		52%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		25		9%
20-39 år		18		7%
40-59 år		47		17%
60-79 år		122		44%
80- år		64		23%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		221		83%
Pårørende		45		17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		259		95%
Ikke dansk		14		5%
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB		266		96%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		10		4%

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	57	2	0	248	24
<b>Køn</b>						
Mand	40	57	3	0	119	13
Kvinde	41	57	2	0	129	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	31	69	0	0	23	2
20-39 år	56	38	6	0	16	1
40-59 år	37	58	5	0	43	4
60-79 år	42	57	1	0	112	8
80- år	41	58	2	0	54	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	53	2	0	203	15
Pårørende	22	78	0	0	37	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	57	2	0	232	24
Ikke dansk	36	57	7	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	40	58	2	0	240	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	56	0	0	271
<b>Køn</b>					
Mand	42	57	1	0	132
Kvinde	43	56	0	1	139
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	36	64	0	0	25
20-39 år	47	47	0	6	17
40-59 år	38	60	2	0	47
60-79 år	47	53	0	0	120
80- år	40	60	0	0	62
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	52	0	0	218
Pårørende	24	76	0	0	45
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	56	0	0	255
Ikke dansk	36	64	0	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	43	57	0	0	261
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	68	14	0	260
<b>Køn</b>					
Mand	23	64	12	0	128
Kvinde	11	73	16	1	132
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	18	74	8	0	23
20-39 år	11	44	39	6	18
40-59 år	13	63	24	0	46
60-79 år	19	73	8	0	114
80- år	17	69	14	0	59
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	67	14	0	210
Pårørende	10	81	9	0	42
<b>Modersmål</b>					
Dansk	15	70	14	0	245
Ikke dansk	43	43	14	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	17	68	14	0	250
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	70	20	0	10

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	78	2	0	254
<b>Køn</b>					
Mand	26	72	2	0	127
Kvinde	15	84	1	0	127
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	18	82	0	0	22
20-39 år	11	89	0	0	18
40-59 år	26	72	2	0	43
60-79 år	21	78	1	0	116
80- år	18	78	4	0	55
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	77	1	0	209
Pårørende	13	84	3	0	39
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	79	2	0	239
Ikke dansk	46	54	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	21	78	2	0	246
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	8

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	63	1	0	266
<b>Køn</b>					
Mand	34	65	1	0	127
Kvinde	38	62	1	0	139
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	71	0	0	24
20-39 år	11	78	11	0	18
40-59 år	33	67	0	0	46
60-79 år	36	64	0	0	118
80- år	47	53	0	0	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	62	1	0	213
Pårørende	30	70	0	0	44
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	64	1	0	252
Ikke dansk	38	62	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	36	63	1	0	256
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	10

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	210	62
<b>Køn</b>				
Mand	89	11	106	27
Kvinde	95	5	104	35
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	87	13	23	2
20-39 år	79	21	14	4
40-59 år	94	6	33	14
60-79 år	92	8	87	33
80- år	96	4	53	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	163	55
Pårørende	90	10	39	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	197	59
Ikke dansk	82	18	11	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB	92	8	203	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7	3

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	46	19	4	262	5
<b>Køn</b>						
Mand	28	47	21	5	131	2
Kvinde	35	45	17	3	131	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	55	20	4	24	1
20-39 år	29	53	18	0	17	0
40-59 år	37	46	15	2	46	1
60-79 år	35	40	19	6	117	2
80- år	25	52	21	2	58	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	43	19	3	210	3
Pårørende	16	68	11	5	43	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	46	18	4	246	5
Ikke dansk	29	43	29	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	32	46	18	4	252	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	30	40	0	10	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	25	14	50	170	17
<b>Køn</b>						
Mand	12	24	15	48	91	4
Kvinde	11	26	11	52	79	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	11	32	11	47	19	1
20-39 år	8	8	8	75	12	1
40-59 år	14	14	17	54	28	2
60-79 år	11	29	15	44	72	7
80- år	12	26	10	51	39	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	24	16	46	129	15
Pårørende	5	25	5	65	37	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	22	14	52	158	17
Ikke dansk	10	70	0	20	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	12	25	13	50	164	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	17	17	50	6	1

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	64	27	4	261	6
<b>Køn</b>						
Mand	6	65	26	4	127	4
Kvinde	6	62	27	5	134	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	8	77	7	8	25	0
20-39 år	0	33	56	11	18	0
40-59 år	7	52	39	2	44	0
60-79 år	6	69	20	4	118	3
80- år	5	64	29	2	56	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	61	29	4	207	6
Pårørende	2	80	11	7	45	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	4	64	27	5	245	6
Ikke dansk	29	57	14	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	6	63	27	4	252	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	78	11	0	9	1

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	34	29	176
<b>Køn</b>				
Mand	42	38	20	83
Kvinde	33	30	37	93
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	51	44	5	16
20-39 år	22	44	33	9
40-59 år	52	25	23	33
60-79 år	38	34	28	76
80- år	22	33	45	42
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	38	30	31	139
Pårørende	34	44	22	30
<b>Modersmål</b>				
Dansk	37	33	30	166
Ikke dansk	44	44	11	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB	39	34	27	167
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	22	78	9



**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	36	26	129
<b>Køn</b>				
Mand	41	39	20	61
Kvinde	35	32	32	68
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	50	50	0	8
20-39 år	29	57	14	7
40-59 år	55	27	18	22
60-79 år	40	34	26	58
80- år	24	35	41	34
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	42	31	27	103
Pårørende	26	52	22	23
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	34	28	123
Ikke dansk	33	67	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB	39	35	26	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	56	0	0	93	2
<b>Køn</b>						
Mand	47	53	0	0	49	0
Kvinde	41	59	0	0	44	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	38	0	0	8	0
20-39 år	17	83	0	0	6	0
40-59 år	67	33	0	0	18	0
60-79 år	41	59	0	0	42	1
80- år	32	68	0	0	19	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	52	0	0	75	0
Pårørende	29	71	0	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	53	0	0	87	2
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	45	55	0	0	92	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	62	3	0	235	35
<b>Køn</b>						
Mand	33	62	5	0	117	14
Kvinde	36	62	2	1	118	21
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	42	58	0	0	24	1
20-39 år	29	53	12	6	17	1
40-59 år	32	61	7	0	44	2
60-79 år	32	66	2	0	101	18
80- år	39	59	2	0	49	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	59	4	1	187	29
Pårørende	24	76	0	0	41	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	62	3	0	222	32
Ikke dansk	27	64	9	0	11	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	35	61	4	0	228	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	7	269
<b>Køn</b>				
Mand	1	92	8	132
Kvinde	1	93	6	137
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	4	96	0	23
20-39 år	0	94	6	18
40-59 år	0	91	9	47
60-79 år	0	93	7	120
80- år	2	90	8	61
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	92	8	219
Pårørende	2	96	2	41
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	94	6	255
Ikke dansk	8	67	25	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB	1	93	7	260
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	9

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	3	93	5	107	165
<b>Køn</b>					
Mand	4	92	4	53	80
Kvinde	2	93	5	54	85
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	10	90	0	21	4
20-39 år	-	-	-	4	14
40-59 år	0	91	9	11	36
60-79 år	0	96	4	50	70
80- år	5	91	4	21	41
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	94	6	72	147
Pårørende	7	91	3	30	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	94	5	98	159
Ikke dansk	22	78	0	9	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	3	93	4	103	159
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	6

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	32	2	2	253	15
<b>Køn</b>						
Mand	61	35	2	2	126	4
Kvinde	66	30	2	2	127	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	65	31	4	0	23	1
20-39 år	65	24	6	6	17	1
40-59 år	72	24	2	2	46	1
60-79 år	67	32	1	0	111	8
80- år	48	45	3	4	56	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	29	1	2	201	14
Pårørende	54	42	4	0	43	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	32	2	2	239	14
Ikke dansk	58	42	0	0	12	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	64	33	2	2	245	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	13	0	8	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	85	14	0	0	257	13
<b>Køn</b>						
Mand	84	15	1	0	130	3
Kvinde	87	13	0	1	127	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	79	21	0	0	24	1
20-39 år	78	11	6	6	18	0
40-59 år	93	7	0	0	46	1
60-79 år	86	14	0	0	113	7
80- år	82	18	0	0	56	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	86	13	0	0	206	10
Pårørende	81	19	0	0	43	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	85	14	0	0	241	13
Ikke dansk	79	21	0	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	85	14	0	0	251	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	6	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	47	9	3	268	3
<b>Køn</b>						
Mand	49	40	8	4	130	2
Kvinde	34	54	10	3	138	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	36	56	7	0	25	0
20-39 år	44	38	13	6	16	1
40-59 år	38	45	13	4	47	0
60-79 år	45	45	7	3	119	1
80- år	36	52	8	3	61	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	45	9	4	215	2
Pårørende	36	53	9	2	45	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	47	9	4	252	3
Ikke dansk	57	36	7	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	41	47	8	3	259	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9	0



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	33	5	2	251	18
<b>Køn</b>						
Mand	63	32	4	2	127	6
Kvinde	57	34	5	3	124	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	48	4	0	23	2
20-39 år	61	28	6	6	18	0
40-59 år	68	32	0	0	44	2
60-79 år	57	34	6	3	109	10
80- år	65	26	5	4	57	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	31	3	1	204	13
Pårørende	38	41	15	5	39	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	32	5	3	236	18
Ikke dansk	46	54	0	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	60	33	4	2	242	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	11	22	0	9	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	28	0	1	213	52
<b>Køn</b>						
Mand	72	26	1	1	109	22
Kvinde	69	30	0	1	104	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	73	27	0	0	22	3
20-39 år	86	7	0	7	14	3
40-59 år	65	32	0	3	38	9
60-79 år	72	27	1	0	97	21
80- år	67	33	0	0	42	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	26	0	1	172	41
Pårørende	62	35	3	0	34	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	27	1	1	199	50
Ikke dansk	50	50	0	0	12	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	70	28	0	1	206	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	3

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	96	4	270
<b>Køn</b>			
Mand	95	5	132
Kvinde	97	3	138
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	96	4	25
20-39 år	94	6	18
40-59 år	96	4	47
60-79 år	97	3	120
80- år	95	5	60
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	96	4	216
Pårørende	98	2	45
<b>Modersmål</b>			
Dansk	96	4	254
Ikke dansk	93	7	14
<b>Afsnitsnavn</b>			
JAMB	96	4	261
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	9

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	22	11	22	9	1
<b>Køn</b>						
Mand	43	29	0	29	7	0
Kvinde	-	-	-	-	2	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	25	13	25	8	0
Pårørende	-	-	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	25	13	25	8	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	44	22	11	22	9	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	29	12	3	241	27
<b>Køn</b>						
Mand	57	29	11	3	119	10
Kvinde	54	30	14	2	122	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	48	18	30	4	23	2
20-39 år	61	22	11	6	18	0
40-59 år	60	26	14	0	42	3
60-79 år	56	31	10	3	106	13
80- år	54	35	7	4	52	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	30	10	3	196	19
Pårørende	52	26	20	3	39	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	29	12	2	227	25
Ikke dansk	33	33	17	17	12	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	56	30	11	3	233	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	13	50	0	8	2

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	61	3	1	102	111
<b>Køn</b>						
Mand	36	62	2	0	50	53
Kvinde	35	59	4	2	52	58
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	39	61	0	0	13	6
20-39 år	29	57	14	0	7	9
40-59 år	13	80	7	0	15	23
60-79 år	42	54	2	2	48	48
80- år	37	63	0	0	19	25
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	60	2	1	81	89
Pårørende	34	61	6	0	18	17
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	60	3	1	92	105
Ikke dansk	22	78	0	0	9	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	36	60	3	1	98	106
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	5

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	60	35	3	2	264
<b>Køn</b>					
Mand	59	36	2	2	130
Kvinde	61	33	3	2	134
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	48	48	4	0	25
20-39 år	50	44	6	0	18
40-59 år	54	37	2	7	46
60-79 år	67	31	2	1	115
80- år	60	33	3	3	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	64	31	2	2	211
Pårørende	50	45	5	0	44
<b>Modersmål</b>					
Dansk	61	34	3	2	248
Ikke dansk	50	50	0	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	60	35	3	2	255
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	61	39	184	79
<b>Køn</b>				
Mand	66	34	85	43
Kvinde	58	42	99	36
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	76	24	17	7
20-39 år	77	23	13	5
40-59 år	74	26	34	12
60-79 år	56	44	77	39
80- år	52	48	43	16
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	66	34	148	64
Pårørende	50	50	30	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	39	171	76
Ikke dansk	67	33	12	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB	61	39	179	75
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	5	4



**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	69	0	0	111	1
<b>Køn</b>						
Mand	32	68	0	0	56	0
Kvinde	31	69	0	0	55	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	45	55	0	0	13	0
20-39 år	10	90	0	0	10	0
40-59 år	16	84	0	0	25	0
60-79 år	31	69	0	0	42	1
80- år	52	48	0	0	21	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	71	0	0	96	0
Pårørende	42	58	0	0	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	70	0	0	102	1
Ikke dansk	38	63	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	31	69	0	0	108	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	55	2	0	260
<b>Køn</b>					
Mand	42	55	3	0	126
Kvinde	43	56	1	1	134
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	48	48	4	0	25
20-39 år	22	67	6	6	18
40-59 år	53	47	0	0	45
60-79 år	43	55	3	0	117
80- år	37	63	0	0	55
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	52	2	0	207
Pårørende	32	66	2	0	44
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	55	2	0	245
Ikke dansk	31	69	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	42	55	2	0	252
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	56	3	1	268
<b>Køn</b>					
Mand	45	52	3	1	132
Kvinde	35	60	4	1	136
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	37	63	0	0	24
20-39 år	50	44	6	0	18
40-59 år	44	51	4	0	47
60-79 år	41	55	3	1	119
80- år	32	63	3	2	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	53	2	1	216
Pårørende	24	67	9	0	45
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	57	3	1	254
Ikke dansk	42	42	17	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	40	56	3	1	258
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	27	66	5	2	38	9	214
<b>Køn</b>							
Mand	33	67	0	0	15	5	109
Kvinde	22	65	9	4	23	4	105
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	17	83	0	0	6	3	16
20-39 år	-	-	-	-	2	0	16
40-59 år	-	-	-	-	3	2	42
60-79 år	38	63	0	0	16	1	96
80- år	9	73	9	8	11	3	44
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	31	69	0	0	23	5	180
Pårørende	16	70	8	6	13	4	28
<b>Modersmål</b>							
Dansk	22	72	3	3	32	9	204
Ikke dansk	50	33	17	0	6	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>							
JAMB	28	67	6	0	36	8	207
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1	7

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	59	9	7	68	186
<b>Køn</b>						
Mand	31	51	8	10	39	89
Kvinde	17	69	10	3	29	97
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	57	0	14	7	18
20-39 år	-	-	-	-	4	14
40-59 år	17	58	17	8	12	35
60-79 år	33	57	10	0	30	79
80- år	14	66	7	14	15	40
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	58	11	7	55	147
Pårørende	27	64	0	9	11	33
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	58	10	8	60	178
Ikke dansk	38	63	0	0	8	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	26	58	9	8	66	178
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	8

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	15	13	10	127	140
<b>Køn</b>						
Mand	60	14	16	10	63	67
Kvinde	65	16	9	9	64	73
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	14	14	14	7	17
20-39 år	67	22	0	11	9	9
40-59 år	77	9	14	0	22	25
60-79 år	68	10	12	10	59	58
80- år	42	27	17	14	30	31
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	16	13	9	100	115
Pårørende	66	10	14	10	21	23
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	15	13	9	117	135
Ikke dansk	50	13	13	25	8	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	62	15	13	10	122	135
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	5

**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	25	1	1	227	39
<b>Køn</b>						
Mand	76	23	0	1	106	26
Kvinde	70	26	2	2	121	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	77	23	0	0	22	3
20-39 år	56	38	0	6	16	2
40-59 år	79	15	3	3	39	8
60-79 år	75	24	1	0	100	16
80- år	68	30	0	2	50	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	76	21	1	2	180	33
Pårørende	68	32	0	0	38	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	24	1	1	214	36
Ikke dansk	64	36	0	0	11	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	73	25	1	1	220	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	2





## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Øjenafdeling J

## Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - JAMB	Modtagelsen
3	Venlig, hurtig og kompetent modtagelse.	Virkelig god
6	Da jeg er kommet i ambulatoriet gennem mange år, er det dejligt at se genkendelse, både for mig og personalet.	Virkelig god
7	Indskrivningsskranken og ventesalen er rodet og trang. Ikke specielt egnet til synspåvirkede personer. Synes, at forholdene vidner om mangel på indsigt i relation til synet.	God
8	Jeg har altid fået en venlig og god modtagelse.	Virkelig god
12	Hvis modtagelse forstås som, hvordan personalet tog imod mig, kan jeg sige, at alle var søde, smilende og venlige.	God
13	Kun ventetiden som var [næsten en] time.	God
14	Orientering om eventuelle forsinkelser er somme tider mangelfuld.	Virkelig god
24	I fineste orden.	Virkelig god
25	Vi blev henvist akut og modtaget [om aftenen]. Situationen var krisepræget, og det blev, der taget hånd om.	God
26	Medarbejderne var super søde.	Virkelig god
34	Jeg har været der rigtig mange gange, og der vil være forskel på fx. ventetider.	God
38	Utrolig sødt og smilende personale. Vi kom endda til behandling før den aftale tid. Super!	Virkelig god
39	Det var godt, de hjalp mig en hel del.	God
47	God information.	God
49	Meget venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
61	Fin modtagelse. Det kører sgu på skinner. Fagfolk :)	Virkelig god
65	Sekretær i ambulatoriet skulle tage imod patienter, passe telefon og booke tider. Der var meget lang "kø".	Dårlig
68	God modtagelse. Men lang ventetid med børn er ikke godt.	God
76	Der er ofte meget lang ventetid for at melde sin ankomst ved skranken. Måske det kunne være en idé at indføre stregkodesystem for sundhedskort, så det kun er dem, der har behov for personlig betjening, der skal henvende sig ved skranken.	God
78	Meget imødekommende og hjælpsom.	Virkelig god
82	Det var uklart, hvad der forventedes af mig ved ankomsten. For eksempel at man skal melde sin ankomst?	Dårlig
86	Har oplevet en meget positiv og god atmosfære både ved indcheckning og videre til de forskellige afdelinger på øjenafdelingen.	Virkelig god
87	Meget godt.	Virkelig god
88	Alle var venlige, åbne og svarede på alle spørgsmål. (Så vi fandt også venteværelset!)	God
89	Sød og imødekommende sosu, der ikke var fordømmende, selvom jeg kom [lidt] for sent på grund af parkeringsproblemer.	Virkelig god

## Øjenafdeling J

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - JAMB	Fejlhåndtering
7	Sekretærformidlingen af kommunikation mellem afdelingerne var meget mangelfuld. Personlig henvendelse mellem behandlerne nødvendig. Sekretærernes manglende overblik betød et halvt års forsinkelse i behandlingsforløbet og gener med dobbeltsyn, der kunne korrigeres.	Intet svar
12	"Sundhedsperson" eller kontaktperson havde jeg slet ikke. Min(e) kontaktperson(er) var de to læger, der behandlede mig. Og det har fungeret udmærket. Jeg kendte jo ikke til andet!	Intet svar
16	Ved placering af en øjenåbner blev hornhinden beskadiget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Ingen fejl.	Intet svar
28	PC ude af drift. Til billedbehandling.	Virkelig dårligt
29	I og med, at der ikke er en kontaktperson, har jeg fået forskellige oplysninger vedrørende min behandling, som til tider kan forvirre mig. Dette kan føre til utryghed i min videre behandling.	Virkelig dårligt
31	Fantastisk hurtig behandling. Operation i løbet af 24 timer. Stor tak.	Intet svar
33	Ventede hele formiddagen på en operation [].	Godt
37	Fejloperation af grå stær på venstre øje.	Virkelig godt
65	Fejlmedicinering. Første besøg tog tre timer, fordi lægen ikke havde en at spare med.	Dårligt
66	Blev kaldt ind til kontrol. Ventede i over en time uden information. Henvendte mig og fik af vide, at jeg godt kunne køre hjem igen. Spildt 100 km kørsel og ½ arbejdsdag.	Godt
69	Ved første besøg blev jeg anbefalet laseroperation []. Ved andet besøg mente læge NN egentlig ikke, at der var grund til operation (men det var op til mig at bestemme).	Intet svar
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
2	Jeg [blev fejlbehandlet] første gang, så jeg ikke kunne se ud af mine briller, så jeg var inde hos min egen speciallæge, hvor de sendte bud derop, at jeg ikke skulle have [været behandlet sådan]. Det var meget ubehageligt. Det var som om, jeg var blind. Så min ægtefælle hjalp mig.	Intet svar

## Øjenafdeling J

## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
1	Det har været SÅ positivt! Og jeg er meget, meget tilfreds med behandling og operation.	Virkelig godt
2	For lidt/ingen koordinering [af lidelse].	Godt
4	Min læge er ikke orienteret.	Godt
6	Jeg kan kun sige, at jeg er godt tilfreds med at komme i ambulatoriet.	Virkelig godt
7	Man kunne måske se på kompetencerne i betjeningen af henvisningen. Måske er den elektroniske betjening vanskelig.	Godt
10	Venlig behandling hele vejen igennem.	Godt
11	Jeg kunne godt have ønsket mig bedre orientering om eftervirkningerne af operationen. Jeg har ikke i mit udleverede materiale eller fået fortalt, at mit syn skulle være så dårligt efter operationen.	Virkelig godt
13	Behandlingsforløbet gik fint. Der blev indkaldt en anden læge, som blev spurgt, om hun havde samme opfattelse.	Godt
18	Ventetiderne er blevet meget kortere i forhold til tidligere år, FLOT.	Godt
21	Der er ingen kaffe i venterummet.	Godt
32	Jeg er tilfreds med behandlingen, men ked af, at man ikke har kunnet hjælpe mig.	Godt
34	Jeg føler mig velinformeret. Men jeg har også selv været meget opsøgende i forhold til det. Hvis jeg ikke havde været det, kan jeg være i tvivl om, hvor meget jeg havde forstået af, hvad der foregik.	Virkelig godt
39	Det gik godt.	Godt
42	Personalet og læge er gode til deres job, men ventetiden på at komme ind er nogen gange op til tre timer.	Dårligt
45	Personalet virker meget professionelt.	Godt
46	Meget fint forløb.	Virkelig godt
48	Man bør forberede folk på, hvor lang tid der skal afsættes til undersøgelsen/forløbet.	Godt
49	Meget kompetent og venlig behandling!	Virkelig godt
51	Ja den er ok.	Godt
58	MEGET kompetent personale :-)	Godt
61	Ok undersøgelse. Hurtig og god information. Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
63	Jeg har i de [mange år], jeg har besøgt ambulatoriet generelt været yderst tilfreds med dets ekspertise. Uden ambulatoriets indsats, havde jeg antageligt været blind i dag. Så jeg er lykkelig over, at det er øjenafdelingen på Aarhus Universitetshospital, der har behandlet mig.	Virkelig godt
66	Samlet set tilfreds, også med selve operationen.	Godt
71	Manglede at få et telefonnummer til speciallæge.	Godt
75	Uanset hvor mange, måske dumme, spørgsmål man stillede, fik man svar og kunne kun blive klogere. Man blev ikke fejlet af med et svar, man IKKE forstod.	Virkelig godt

✎	77 Ventetiden bliver lang, fordi man skal undersøges af flere læger.	Godt
✎	80 Direkte og præcise svar på mine spørgsmål, hvilket er meget godt.	Godt
✎	81 Rigtig fint, at jeg fik et kontaktnummer og tidspunkter. Min egen optiker kunne ringe til afdelingen, så de kunne få mine briller til at yde det bedste.	Virkelig godt
✎	82 Er endnu ikke afsluttet!	Virkelig godt
✎	83 Der er endnu ikke behandling sat i værk. Kommer til kontrol [jævnligt].	Godt
✎	85 Jeg har været meget tilfreds og tryk ved at føle mig i virkelig professionelle hænder.	Virkelig godt
✎	86 Jeg har hele vejen igennem fået en fin og meget flot behandling. Jeg har kun rosede ord til alle på afdelingen. Lige fra den nederste til den øverste. Eller sagt med andre ord: Til hele teamet på afdelingen.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	1 Fagligt god information og virkelig grundig undersøgelse. Super gode med børn både på øjenambulatoriet og i forberedelsen til narkosen.	Virkelig godt

## Øjenafdeling J

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
10	Jeg savnede nogle gange informationer angående evt. følgevirkninger efter operation.	Godt
12	Jeg kunne godt tænke mig at få journalskrift med hjem hver gang. Nogle gange glemmer man en mundtlig information eller har måske ikke forstået det helt rigtigt. På skrift vil man bedre kunne spørge ind osv.	Godt
13	Jeg skal møde igen.	Godt
24	Helt i orden.	Godt
26	Jeg er glad for den mundtlige information, da jeg har svært ved at læse.	Godt
30	Man skulle trække oplysningerne ud af personen, som undersøgte mig.	Intet svar
34	Jeg ved fx ikke om jeg er kørselsberettiget. I min journal står der, at jeg har fået information om risici ved min behandling, men den information har jeg kun fået ved selv at tage en pjece ved skranken, som jeg ikke blev gjort opmærksom på, men som jeg selv valgte at tage. Pjecen gjorde så, at jeg stillede specifikke spørgsmål, som jeg var blevet opmærksom på i pjecen eller på internettet. Jeg fik gode svar på mine spørgsmål. Godt, jeg er så klog ;-)	Virkelig godt
38	Det var bare super professionelt.	Virkelig godt
45	Jeg kunne ønske mig indkaldelse via mail/sms. Som det er nu, så er der aftalt en tid et halvt år frem i tiden. Der kan man godt komme lidt i tvivl om dato og tid.	Godt
48	Personalet var gode nok til at give den information, som er gængs. Men ikke gode til at angive tidsperspektiv eller lytte til patienten.	Godt
51	OK.	Godt
56	Min søn fik en positiv oplevelse, og personalet tog sig kærligt af ham hele vejen. Meget tilfredsstillende. :-)	Godt
57	Den skriftlige information var ikke tilrettet den nye behandlingsmetode, som jeg fik udført.	Virkelig godt
61	O.k. Fin.	Virkelig godt
67	Kun positivt.	Virkelig godt
69	Den information, jeg fik mundtligt om [sygdommen], svarer ikke til det, jeg kan læse på nettet.	Godt
75	Kun positivt.	Virkelig godt
86	Oplevede det som en dejlig fornemmelse at blive behandlet på jeres afdeling.	Virkelig godt

## Øjenafdeling J

## Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
25	Samarbejdet med afdelingen mellem vores undersøgelser fungerer upåklageligt. Patienthotel og andet er booket, og vi skal kun koncentrere os om vores datter.	Virkelig godt
34	Man har mange spørgsmål i denne fase. Man kunne måske have en hjemmeside, da det er næsten umuligt at ringe og spørge om noget. Der skulle være en "ti oftest stillede spørgsmål".	Virkelig godt
51	Ok.	Godt
53	Ventetid, uha!	Godt
59	Jeg har aldrig hørt, at min læge har hørt fra jer.	Godt
61	Synes det kører fint :)	Virkelig godt
78	En afdeling, der arbejder virkelig effektivt. Man kommer med forventninger om lange ventetider og oplever, at alt foregår i et "glidende" forløb.	Virkelig godt
89	Jeg har bare været RIGTIG tilfreds med forløbet og følt mig omgivet af professionelt personale hele vejen igennem :)	Virkelig godt

## Øjenafdeling J

**Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.**












ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
1	Jeg synes, jeg fik rigtig god information hele vejen igennem, og følte mig helt tryk!	Virkelig godt
2	Information om tilbud og mulige hjælpemidler.	Godt
3	Ambulatoriet reagerede hurtigt og imødekomende, straks jeg henvendte mig. Lytter meget til mine ønsker.	Virkelig godt
5	Jeg blev for [nogle] måneder siden sendt direkte fra min speciallæge til ambulatoriet. Man troede, at jeg var ved at få nethindeløsning. Da synes jeg, at I tog jer rigtig pænt af mig. Selvfølgelig var der ventetid, men jeg kom jo også uden varsel, og der var mange læger m.m. inde i billedet. Tak!	Godt
8	Jeg synes, jeg har fået en rigtig fin behandling.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at ambulatoriet gør det godt.	Virkelig godt
10	Venlig omgangstone, ikke stresset.	Godt
12	Toiletforhold til så mange personer kunne være bedre. Siddekomforten kunne være meget bedre. "Venteværelset" kunne godt indrettes mere hyggeligt og ikke som nu, hvor det ser ud som om, det bare er lagt der tilfældigt, fordi DER var plads!	Godt
13	Der mangler flere stole, jeg måtte sidde på et bord [i næsten en time]. Mere information om ventetiden. Turde ikke gå på toilettet, hvis mit navn blev kaldt op.	Godt
14	Bedre venteforhold. Dårlig belysning.	Godt
15	Jeg har i ventetiden mellem behandlingerne fået serveret middagsmad og drikke, fordi tiden trak ud.	Virkelig godt
19	For lille venteværelse, når man venter på operation.	Virkelig godt
20	Ventetiden.	Godt
22	Jeg var MEGET tilfreds.	Godt
23	Har været meget tryk og har fået det fint. Tak.	Virkelig godt
24	Jeg blev godt modtaget. Fik forklaret de muligheder, der er for at forbedre mit svækkede syn. Det arbejder vi videre med, da der er lidt fremgang, idet synet er blevet lidt bedre.	Godt
25	Personalet (læger og sygeplejersker) har udvist stor omsorg og empati i forbindelse med vores lange forløb på afdelingen. Det har været tryghedsskabende og giver os grund til at have stor tillid til, at vores datter får den bedst mulige behandling.	Virkelig godt
27	Besøget var det første ud af [en række] besøg.	Godt
31	En VIRKELIG GOD behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
33	Alt for lille venteværelse.	Godt
34	Dygtige folk, som ikke stresser op, selvom de nærmest må dele om pladsen, og der er mange ventende patienter, som hober sig op på gangen. Jeg må gå ud fra, at mange af patienterne er diabetikere, og man venter ind i mellem længe, så ens spisetider påvirkes. Jeg har haft brug for sukker pga. ventetiden. Jeg tog noget saft, som jeg fandt, men ikke aner, om jeg måtte tage.	Virkelig godt
35	Mindre ventetid, når man har en mødetid.	Godt
36	Synes, ventetiden i ambulatoriet til tider var meget lang, men er taknemmelig for at bo i et	Virkelig godt



land, hvor en sådan operation (grå stær) kan foretages. Alle sygeplejersker og læger, jeg havde kontakt med, var meget søde og rare. De var gode til at informere om, hvad der skulle foregå ved undersøgelserne og ved selve operationen.

✎	38 Venteværelset kunne være bedre. Du manglede lidt plads, men det hænger jo også lidt sammen med, at bygningen er af ældre dato. Men det var acceptabelt og ok alligevel.	Virkelig godt
✎	40 Som sukkersygepatient var jeg meget glad for, at jeg fik noget at spise.	Godt
✎	41 Det var for det meste den samme læge/sygeplejerske, der behandlede mig. Det var godt, og jeg følte, at de kunne huske mig. Jeg fik en god information om sygdom, kontrol og fremtid. Rigtig godt.	Virkelig godt
✎	42 Få ventetiden ned.	Dårligt
✎	43 Vi synes, at der altid er en god stemning. Personalet er rolige og sørger for, der altid er tid til én.	Godt
✎	44 I har været virkelig gode til at takle en [ung dreng], der vidste, at en operation lå forud. I formåede at forklare ham, hvad han skulle igennem, og hvordan det ville foregå. Et stort skulderklap til især NN og NN, I har en særlig plads hos patienten.	Virkelig godt
✎	45 venteværelset er stole ude på gangen. Det er ikke særlig godt.	Godt
✎	47 Fik gode oplysninger om mit [problem].	Godt
✎	48 Vi havde vanskeligt ved at få venteplasser med et bord! Ville gerne fordrive ventetiden med kortspil...	Godt
✎	50 I forbindelse med behandling havde jeg indtryk af, at forskning og undervisning var vigtigere for behandleren, end den enkelte patient.	Godt
✎	52 <input type="checkbox"/> Jeg blev behandlet akut en [eftermiddag]. Det hele gik meget hurtigt, da der ikke var andre patienter.	Intet svar
✎	54 De hjalp mig efter tidligere sygehus gav mig et blindt øje efter fejlbehandling, hvorefter jeg gik med smerter i øjet, som jeg så heldigvis har fået skiftet med et andet. Derfor har jeg kun ros til Aarhus og ris til tidligere sygehus.	Virkelig godt
✎	55 Jeg oplevede en meget grundig og omhyggelig øjenundersøgelse, udført af en yderst dygtig og kompetent læge NN, som fint redegjorde for sine fund.	Virkelig godt
✎	59 Jeg kigger ikke efter rengøring, har så meget, der kører i hovedet.	Godt
✎	60 Trange toiletbesøg. Men det kan personalet jo ikke gøre for!	Virkelig godt
✎	62 Større udvalg af læsestof i venteværelset.	Virkelig godt
✎	64 Venteværelset (gangen) er utrolig kedeligt, trods nye billeder på væggen. Det må også være generende for personalet at skulle færdes mellem de ventende.	Virkelig godt
✎	69 Lokalerne er gamle og utidssvarende, især toiletter og venteværelser.	Godt
✎	70 Under et besøg hos speciallæge NN <input type="checkbox"/> blev jeg henvist til Øjenafdelingen på Aarhus Universitetshospital. I løbet af en uge fik jeg aftalt et besøg. Jeg henvendte mig til receptionen <input type="checkbox"/> , og da jeg ikke kendte til lokaliteterne, blev jeg fulgt op til <input type="checkbox"/> afdelingen. [Besøger ofte afdelingen]. Der er så at sige ingen ventetid, og proceduren er den samme hver gang. <input type="checkbox"/> Når billedet er på skærmen, ser jeg undertiden med, og så spørger jeg, og lægen forklarer. Efter billedet vurderer lægen, om jeg skal have en indsprøjtning eller ej. Skal der være en indsprøjtning, forklarer lægen omhyggeligt, hvad der sker. Hele seancen varer nok ca. en time. Behandlingen er optimal. Alle kan deres kram. Faciliteterne er fine, og patienten er meget tilfreds. Kan man ønske mere?	Intet svar
✎	71 Grundig undersøgelse og behandling.	Godt
✎	72 Efter ventetid på op til flere timer (seks), var det godt, om der var lidt spiseligt.	Godt

## Bilag 5

 73	Er kommet der gennem [flere] år. Har altid været ovenud tilfreds.	Virkelig godt
 74	Venteværelset var for lille.	Godt
 75	Personalet var super.	Virkelig godt
 76	Jeg synes, at det er nødvendigt at forberede modtagelsen/skranken, så der ikke er så lang kø. Jeg oplever, at meget af tiden går med at ringe og arrangere kørsel til ældre. Tiden kan føles lang, når man bare skal fortælle, at man er mødt!	Godt
 77	Alt i alt har jeg været tilfreds med behandlingen i ambulatoriet.	Godt
 78	Jeg synes kun, der er positivt at sige. Ros til jer!	Virkelig godt
 79	Jeg har haft en positiv oplevelse!	Virkelig godt
 84	Farver :-)	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Var lidt for lang ventetid mellem forundersøgelsen og lægevurderingen. Halvanden time er lang tid for et [] barn, når legetøjet ikke er det mest spændende eller i stykker.	Virkelig godt
 3	Mit syn er ikke for godt!	Virkelig godt
 4	Jeg fik den første indkaldelse under en uge efter, ambulatoriet fik min henvisning. Det var vildt flot :-)	Godt

## Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>3</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.